

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 336 คน ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หันตรา

ปัจจัยพื้นฐานของของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	336	100.0
เพศ		
ชาย	126	37.5
หญิง	210	62.5
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	59	17.5
21 - 30 ปี	72	21.4
31 - 40 ปี	57	17.0
41 - 50 ปี	86	25.6
51ปีขึ้นไป	62	18.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	102	30.4
มัธยมศึกษา	98	29.1
ปวส./อนุปริญญา	85	25.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	51	15.2
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	62	18.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	70	20.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน	84	25.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	336	100.0
พนักงานบริษัท	72	21.4
อื่นๆ	48	14.3
รายได้เฉลี่ย		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	36	10.7
5,000 - 7,000 บาท	55	16.4
7,001 - 10,000 บาท	89	26.5
10,001 - 15,000 บาท	71	21.1
15,001 - 20,000 บาท	60	17.9
20,001 บาทขึ้นไป	25	7.4
สถานภาพสมรส		
โสด	112	33.3
สมรส	200	59.6
หย่าร้าง/หม้าย	24	7.1
สมาชิกในครอบครัว		
1-2 คน	53	15.7
3-4 คน	136	40.5
5 คนขึ้นไป	147	43.8
ประเภทการใช้บริการ		
การบริการสำนักปลัด	87	25.9
การบริการส่วนการคลัง	68	20.2
การบริการส่วนโยธา	77	22.9
การบริการสำนักงานสาธารณสุข	104	31.0

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และประเภทการให้บริการสาธารณสุข จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหันตรา

ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดในตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	3.66	0.79	มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	3.68	0.83	มาก
ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ	3.84	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในการบริการเป็นอย่างดี	3.53	0.95	มาก
รวม	3.67	0.85	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, *S.D.* = 0.85) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	3.56	0.86	มาก
ที่นั่งและบริเวณรอรับบริการมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.59	0.93	มาก
การให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการ	3.65	0.98	มาก
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดใช้บริการ	3.68	0.98	มาก
รวม	3.62	0.93	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, *S.D.* = 0.93) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ

ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนการได้รับการบริการทันเวลา	4.00	0.82	มาก
ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับ การรับบริการ	3.87	0.93	มาก
เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เสมอภาคเรียงลำดับก่อน-หลัง	3.51	1.14	มาก
รวม	3.80	0.94	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, *S.D.* = 0.94) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่

ด้านอาคาร/สถานที่	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
ขนาดพื้นที่กว้างขวางและสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.00	0.76	มาก
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ	3.49	0.97	มาก
อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง	3.34	1.10	มาก
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	0.93	มาก
รวม	3.71	0.94	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, *S.D.* = 0.94) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	\bar{X}	<i>S.D.</i>	ระดับ ความคิดเห็น
การมีสื่อต่างๆเพื่อให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	3.53	1.03	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	3.33	1.18	ปานกลาง
การจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ	3.53	0.84	มาก
การเผยแพร่แหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง	3.93	0.91	มาก
รวม	3.58	0.99	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, *S.D.* = 0.99) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็น อย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

โดยรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.67	0.85	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.62	0.93	มาก
3.ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	3.80	0.94	มาก
4. ด้านอาคาร / สถานที่	3.71	0.94	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	3.58	0.99	มาก
รวม	3.68	0.93	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .93) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน (โดยหาค่า t-test และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย สถานภาพสมรส สมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ โดยหาค่า F-test) มีสมมติฐานทางทฤษฎี ดังนี้

H_0 : ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแสดงรายละเอียดในตาราง 8 - 28

ตาราง 8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา
จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 126		n = 210			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.62	0.57	3.70	0.53	-1.292	0.197
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	3.75	0.60	3.83	0.67	-1.064	0.288
ด้านอาคาร/สถานที่	3.70	0.50	3.72	0.50	-0.269	0.788
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	3.54	0.62	3.59	0.61	-0.744	0.458
โดยรวม	3.62	0.37	3.70	0.37	-1.874	0.620

จากตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อบต. หันตรา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. แตกต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.212	4	.303	1.028	.393
	ภายในกลุ่ม	97.528	331	.295		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.661	4	1.415	2.987	.019*
	ภายในกลุ่ม	156.828	331	.474		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.633	4	.658	1.608	.172
	ภายในกลุ่ม	135.456	331	.409		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.072	4	.268	1.086	.363
	ภายในกลุ่ม	81.660	331	.247		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.484	4	.371	.996	.410
	ภายในกลุ่ม	123.324	331	.373		
	รวม	124.808	335			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.097	4	.274	2.014	.092
	ภายในกลุ่ม	45.074	331	.136		
	รวม	46.171	335			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ประชาชน

ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					
21 - 30 ปี					
31 - 40 ปี		0.3098*			0.3847*
41 - 50 ปี					0.2331*
51 ปีขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.3089,0.3847) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ 21- 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2331) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.849	3	.283	.960	.412
	ภายในกลุ่ม	97.890	332	.295		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.227	3	2.076	4.410	.005*
	ภายในกลุ่ม	156.261	332	.471		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.491	3	2.497	6.348	.000*
	ภายในกลุ่ม	130.597	332	.393		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.524	3	.175	.705	.550
	ภายในกลุ่ม	82.208	332	.248		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.079	3	.360	.965	.409
	ภายในกลุ่ม	123.728	332	.373		
	รวม	124.808	335			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.044	3	.348	2.560	.055
	ภายในกลุ่ม	45.127	332	.136		
	รวม	46.171	335			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่าระดับการศึกษาต่างกัน มี

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเร็วที่ให้บริการ ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของFisher 's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา				
มัธยมศึกษา	0.2828*			0.3318*
ปวส./	0.2127*			0.2618*
อนุปริญญา				
ปริญญาตรีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2828,0.3318) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2127,0.2618) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.653	4	1.663	5.978	.000*
	ภายในกลุ่ม	92.087	331	.278		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	20.599	4	5.150	12.013	.000*
	ภายในกลุ่ม	141.889	331	.429		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.232	4	2.558	6.622	.000*
	ภายในกลุ่ม	127.856	331	.386		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.169	4	.792	3.296	.011*
	ภายในกลุ่ม	79.562	331	.240		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.933	4	.483	1.302	.269
	ภายในกลุ่ม	122.875	331	.371		
	รวม	124.808	335			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.456	4	1.364	11.088	.000*
	ภายในกลุ่ม	40.715	331	.123		
	รวม	46.171	335			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกันด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่าง

กัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน	พนักงานบริษัท	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา					0.2878*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	0.1832*		0.2351*	0.2644*	0.4710*
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน					0.2359*
พนักงานบริษัท อื่นๆ					0.2066*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.2878) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.1832, 0.2351, 0.2644, 0.4710) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน พนักงานบริษัท และอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.2359) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.2066) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่น

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา					0.4887*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.2935*				0.7823*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ แม่บ้าน	0.2174*				0.7061*
พนักงานบริษัท					0.5677*
อื่นๆ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.4887) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตราสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2935, 0.7823) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตราสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2174, 0.7061) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจพนักงานบริษัท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตราสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.5677) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ แม่บ้าน	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา					0.3414*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					0.5440*
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน					0.5060*
พนักงานบริษัท อื่นๆ					0.3854*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3414) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.5440) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.5060) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3854) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน	พนักงานบริษัท	อื่นๆ
นักเรียน/นักศึกษา					
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ				0.1721*	0.2693*
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/แม่บ้าน				0.1572*	0.2545*
พนักงานบริษัท					
อื่นๆ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา มากกว่า (0.1721,0.2693) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา มากกว่า (0.1572,0.2545) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.535	5	1.107	3.920	.002*
	ภายในกลุ่ม	93.204	330	.282		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	21.405	5	4.281	10.013	.000*
	ภายในกลุ่ม	141.083	330	.428		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.850	5	2.770	7.358	.000*
	ภายในกลุ่ม	124.239	330	.376		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.929	5	.786	3.291	.006*
	ภายในกลุ่ม	78.802	330	.239		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.816	5	.763	2.081	.067
	ภายในกลุ่ม	120.992	330	.367		
	รวม	124.808	335			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.590	5	1.118	9.091	.000*
	ภายในกลุ่ม	40.581	330	.123		
	รวม	46.171	335			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้าน ประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่าง

กัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการและด้าน
 ประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's
 LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
 อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					0.2542*	
5,001 - 7,000 บาท					0.3958*	0.3300*
7,001 - 10,000 บาท					0.2621*	
10,001 - 15,000 บาท.					0.2641*	
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,001 -
 7,000 บาท , 15,001 - 20,000บาท, 7,001 - 10,000 บาท , และ 10,001 - 15,000 บาท มีระดับความ
 คิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.2542, 0.3958, 0.2621,
 0.2641) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการ
 ที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 7,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้าน
 พนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า (0.3300) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					0.3846*	
5,001 - 7,000 บาท	0.3423*			0.4261*	0.6909*	
7,001 - 10,000 บาท	0.2716*			0.3554*	0.6202*	
10,001 - 15,000 บาท.					0.2648*	
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 บาทขึ้นไป				0.3852*	0.6500*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.3846) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 7,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.3423, 0.4261, 0.6909) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2716, 0.3554, 0.6202) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2648) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อ การให้บริการ

อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.3852,0.6500) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					0.3722*	
5,001 - 7,000 บาท				0.3000*	0.6167*	
7,001 - 10,000 บาท					0.4290*	
10,001 - 15,000 บาท					0.3167*	
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 บาทขึ้นไป				0.3200*	0.6367*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3722) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 7,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3000,0.6167) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.4290) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3167) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 -

20,000 บาท และประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.3200, 0.6367) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 - 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท						
5,001 - 7,000 บาท				0.1885*	0.2780*	
7,001 - 10,000 บาท					0.2113*	
10,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 บาทขึ้นไป	0.2523*			0.2621*	0.3517*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 7,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านอาคาร/สถานที่ มากกว่า (0.1885, 0.2780) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท. และ 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านอาคาร/สถานที่ มากกว่า (0.2113) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านอาคาร/สถานที่ มากกว่า (0.2523, 0.2621, 0.3517) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 23 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.624	2	.312	1.059	.348
	ภายในกลุ่ม	98.115	333	.295		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.583	2	3.291	7.030	.001*
	ภายในกลุ่ม	155.905	333	.468		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.499	2	1.750	4.329	.014*
	ภายในกลุ่ม	134.589	333	.404		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.030	2	1.515	6.330	.002*
	ภายในกลุ่ม	79.701	333	.239		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.658	2	.329	.882	.415
	ภายในกลุ่ม	124.150	333	.373		
	รวม	124.808	335			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.202	2	1.101	8.338	.000*
	ภายในกลุ่ม	43.969	333	.132		
	รวม	46.171	335			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig.

น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด			
สมรส	0.2121*		
หย่าร้าง/หม้าย	0.5238*	0.3117*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.2121) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพโสด ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (0.5238, 0.3117) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพโสดและสมรส

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด			
สมรส			
หย่าร้าง/หม้าย	0.4189*	0.3254*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มากกว่า (0.4198,0.3254) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และสมรส

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
อบต. หันตรา ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด			
สมรส			
หย่าร้าง/หม้าย	0.3869*	0.3483*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จกตาราง 26 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา มากกว่า (0.3869,0.3483) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพโสดและสมรส

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกตามสมาชิกในครอบครัว

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.008	2	.004	.013	.987
	ภายในกลุ่ม	98.732	333	.296		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.110	2	.555	1.145	.319
	ภายในกลุ่ม	161.378	333	.485		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.124	2	.062	.150	.861
	ภายในกลุ่ม	137.964	333	.414		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.104	2	.052	.210	.810
	ภายในกลุ่ม	82.627	333	.248		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.495	2	.247	.663	.516
	ภายในกลุ่ม	124.313	333	.373		
	รวม	124.808	335			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 5 ด้าน แสดงว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อบต. หันตรา จำแนกประเภทการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.709	3	.570	1.950	.121
	ภายในกลุ่ม	97.030	332	.292		
	รวม	98.739	335			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.071	3	.357	.734	.532
	ภายในกลุ่ม	161.417	332	.486		
	รวม	162.488	335			
ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.109	3	.703	1.717	.163
	ภายในกลุ่ม	135.979	332	.410		
	รวม	138.089	335			
ด้านอาคาร/สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.250	3	.083	.335	.800
	ภายในกลุ่ม	82.482	332	.248		
	รวม	82.731	335			
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.623	3	.208	.555	.645
	ภายในกลุ่ม	124.185	332	.374		
	รวม	124.808	335			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 5 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แสดงรายละเอียดในตาราง 29

ตาราง 29 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	ร้อยละ
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	
1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการบริการให้มากขึ้น	7
2. มีการประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. จัดสถานที่นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3
2. มีการแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการ	6
ด้านรวดเร็วที่ให้บริการ	
1. ควรมีบัตรคิว	3
2. รักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการ	5
ด้านอาคาร/สถานที่	
1. จัดสถานที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน	9
2. แบ่งสำนักหรือกองให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน	2
ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ	
1. มีกล่องแสดงเพื่อรับฟังความคิดเห็น	5
2. กระจายข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียง	4

จากตาราง 29 แสดงว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หน้ายิ้มแย้ม การแต่งกายของพนักงานควรให้เหมาะสม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงในส่วนของป้ายบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน
3. ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ มีการจัดทำบัตรคิว
4. ด้านอาคาร/สถานที่ ควรเพิ่มความสดชื่นด้วยดอกไม้ ต้นไม้ที่ร่มรื่น ควรปรับปรุงให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงพื้นที่ให้บริการมีสัดส่วน เข้าใจง่าย
5. ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆเพิ่มขึ้น และมีการกระจายข่าวสารทางวิทยุกระจายเสียง มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารที่เร็วและเกิดประโยชน์ที่ต่อตนเอง